

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

PERSONERIA MUNICIPAL

**PLAN ANTICORRUPCION
Y
ATENCION AL CIUDADANO**

VIGENCIA 2023

ELABORÓ:	AUTORIZÓ:	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
----------	-----------	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye cinco componentes Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

CRITERIOS DE EVALUACION.

La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, sus Decretos 2641-2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

Racionalización de trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participación Ciudadana
------------------------------------	-----------------------------	---	--------------------------------

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos	este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad.	este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la personería	este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía
---	---	---	--

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO. El Plan de lucha Anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS en su Plan Institucional de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

GENERALIDADES.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 para ello continúa elaborando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 como instrumento de medición estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, alineado a la tercera dimensión **“Gestión con Valores para el Resultado”** del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**, que permite generar estrategias y actividades en cada uno de los componentes bajo la descripción de cada componente así:

- ◆ Gestión del Riesgo de Corrupción.
- ◆ Racionalización de trámites.
- ◆ Rendición de cuentas.
- ◆ Mejora del servicio al Ciudadano.
- ◆ Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- ◆ Iniciativas adicionales.

De otra parte, la entidad dará cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 en su artículo 31 programa de transparencia y ética en el sector público.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Normatividad vigente

Ley 962 de 2005

- ◆ Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.

Ley 1474 de 2011

- ◆ Plan Acción Institucional
- ◆ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014

- ◆ Transparencia y Acceso a la Información.

Ley 1753 de 2015

- ◆ Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad.

Ley 2052 de 2020

- ◆ Disposiciones transitorias - racionalización.

Decreto Ley 2150 de 1995

- ◆ Se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública.

Decreto Ley 019 de 2012

- ◆ Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto Ley 2106 de 2019

- ◆ Decreto Ley Anti-Trámites.



Ley 1755 de 2015

- ◆ Se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 2016 de 2020

- ◆ Ley de Código de Integridad.

Ley 2013 de 2019

- ◆ Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta.

Ley 1955 de 2019

- ◆ Transformación Digital y supresión de trámites.

Ley 1757 de 2015

- ◆ Participación y Rendición de Cuentas.



Decreto 230 de 2021

- ◆ Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

Decreto 1649 de 2014 ART 15

- ◆ Funciones de la Secretaría de Transparencia.

Decreto 1649 de 2014

- ◆ Estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial

Decreto 4637 de 2011 ART 4

- ◆ Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Decreto 4637 de 2011 ART 2

- ◆ Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción

ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Decreto 1649 de 2014 ART 55

- ◆ Deroga el Decreto 4637 de 2011

Decreto 1081 de 2015

- ◆ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1083 de 2015.

- ◆ Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.

Decreto 1499 de 2017

- ◆ Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión

Ley 2195 de 2022 programa de transparencia y ética pública

- ◆ Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 612 de 2018

- ◆ Integración de planes en MIPG



Resolución 455 de 2021

- ◆ Lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificaciones de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites

Resolución 1519 de 2020

- ◆ Organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos

Resolución 1099 de 2017

- ◆ Se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

Decreto 230 de 2021

- ◆ Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

RECURSOS.

Para adelantar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los recursos están asociados a gastos de funcionamiento, los cuales garantizan el normal desarrollo de la gestión operativa y administrativa, así como recursos tecnológicos y humanos previstos se encuentran dentro del presupuesto aprobado y definido para esta vigencia 2023.

La PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS realiza un seguimiento trimestral detallado del cumplimiento de las acciones ejecutadas dentro del Plan de Acción Anual, según las fechas definidas, con el fin de medir así el nivel de implementación de dichas estrategias.

La Oficina de Control Interno, realiza seguimientos cuatrimestrales del porcentaje de avance del cumplimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y Atención el cual se publica en la página web en la sección de Transparencia y Acceso a la Información.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

OBJETIVO GENERAL.

Definir e implementar en la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la administración de riesgos, racionalización de trámites, espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva administración de riesgos.

Implementar trámites a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos y pasos a los grupos de valor.

Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.

Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de valor.

Componentes del PAAC



ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los servicios, analizando las características del entorno, así como los factores que representan vulnerabilidad en su actuar; se identifican, valora y controla el riesgo de todos los procesos que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales por parte de los funcionarios de la entidad.

Según lo anterior la entidad cuenta con un Manual de control Interno, el cual integra el Manual de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, lo que facilita administrar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos que se adelantan la Entidad, relacionados en el Mapa de procesos, herramienta que facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados de alto impacto, con medidas para su mitigación y supervisión permanente.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, se relacionan los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y, por ende, se pueden lesionar los intereses de la Personería Municipal de Dosquebradas.

La Personería Municipal de Dosquebradas implementa un Sistema de administración de Riesgos Anticorrupción, y pone en marcha acciones para el buen funcionamiento de todas sus partes; para esto los líderes de cada proceso atenderán los siguientes parámetros:

- Aplicar controles, tener políticas claras y establecer orden administrativo.
- Utilizar los recursos de la entidad con eficiencia.
- Rendir las cuentas en las fechas establecidas y con criterio de autocontrol.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. La entidad cuenta con un mapa de riesgos dado según sus procesos, donde se describen e identifican sus causas, también cuenta con los medios de información pertinentes y necesarios para la divulgación de los eventos más relevantes y concernientes a la comunidad.

- Página Web.
- Cartelera Institucional.
- Rendición de cuentas.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Personería de Dosquebradas adelanta las investigaciones pertinentes y oportunas que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a las entidades competentes.

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Con la Ley 1474 de 2011, se logró abrir un espacio para que la ciudadanía ejerza control social, participativo y oportuno. La Personería Municipal de Dosquebradas, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten dar seguimiento y control a los servicios y el trámite que realiza la Entidad. Cuenta con un Sistema Interno de Control, definido por procesos y procedimientos; con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, realiza una valoración de estos, unas políticas, hace seguimiento y establece unos indicadores.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales, página web, blog, un buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página Web de la Personería Municipal de Dosquebradas en el enlace **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS** se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos.

Actividades

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Componente					
Subcomponente	Descripción actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
S4.Monitoreo y Revisión	Construir el contexto estratégico y perfeccionar la planeación estratégica institucional y sectorial	Un (1) contexto estratégico de riesgos	Control interno Contratista externo	01/04/2023	31/12/2023
S1. Política de administración de riesgos	Administrar conforme a la normatividad vigente la política de administración del riesgos	Administración política de administración del riesgos	Control interno Contratista externo	01/01/2023	31/12/2023

RACIONALIZACION DE TRAMITES



La estrategia de racionalización de trámites 2023, busca permitir a los grupos de valor el acceso a los servicios ofrecidos de forma más simple a través de trámites y procedimientos administrativos optimizados, automatizados, oportunos y de fácil acceso, generando beneficios para los grupos de valor.

Se podrá lograr en aplicación de las políticas de gestión y desempeño institucional de Racionalización de trámites haciendo uso eficiente de la tecnología de la Información y Comunicaciones – TIC. Correos electrónicos. Pagina web institucional. Y redes sociales. con que cuenta la personería.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISO NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

presenten hechos de corrupción.

La entidad pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción la Personería municipal de Dosquebradas incluye debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

El respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado

Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

OBJETIVOS A LOGRAR.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitar la gestión de los servidores públicos en pro de la atención ○ Mejorar la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones. • Construir un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano. • Comprometer en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.
LINEAMIENTOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Personería Municipal de Dosquebradas busca que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación CIUDADANO-ESTADO de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política. ○ Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio. • La entidad trabaja continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.
ESTRATEGIAS	LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS desarrollara estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

	<p>Administrativo de la Función Pública así;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad <ul style="list-style-type: none"> • http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20 • personeriadosquebradas@gmail.com • http://personeriadosquebradas.gov.co/ • Teléfono (606)340-1165 • Estandarización: La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. • Eliminación: la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano. • Optimización: la personería realiza actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Modernización en las comunicaciones. ◦ Relación entre entidades. ◦ Optimizar puntos de atención. ◦ Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. ◦ Reducir tiempo en la atención. ◦ Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles. • Automatización: la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.
--	---

Actividades

Componente	Racionalización de Trámites
-------------------	------------------------------------

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

Nit 816.000.158-5

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
S2. Racionalización de trámites	Gestionar la formulación y seguimiento de la estrategia de racionalización de tramites y otros procedimientos administrativos	Formulación y Seguimiento de la estrategia de racionalización de tramites	TALENTO HUMANO CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2023	20/12/2023
	Estructurar una metodología para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de trámites y otros procedimientos administrativos	Metodología para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de trámites.	TALENTO HUMANO CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2023	20/12/2023

RENDICION DE CUENTAS

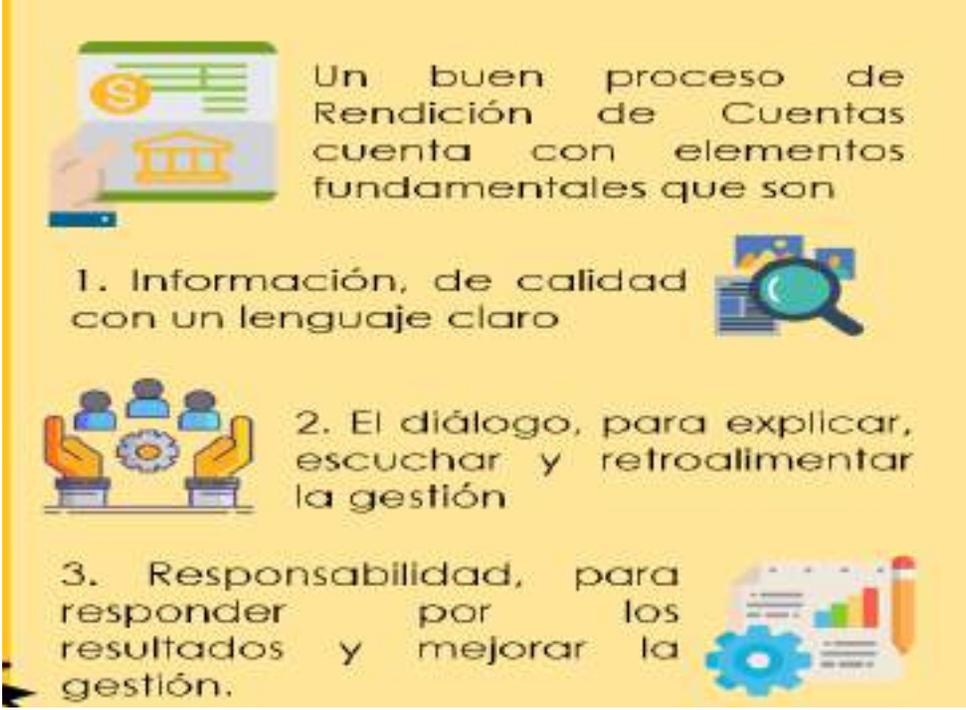


La implementación de los procesos de Rendición de Cuentas en Colombia ha permitido que se generen mayores espacios para una democracia participativa, por cuanto es un proceso dinámico y constante que favorece los ejercicios de planeación y relación directa con los ciudadanos.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



Un buen proceso de Rendición de Cuentas cuenta con elementos fundamentales que son

1. Información, de calidad con un lenguaje claro
2. El diálogo, para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión
3. Responsabilidad, para responder por los resultados y mejorar la gestión.

La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad

Actividades

Componente	Rendición de Cuentas
-------------------	-----------------------------

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
S2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. S3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	Estructurar la estrategia de rendición de cuentas en donde se presenten los resultados de la gestión misional y la gestión institucional.	Estrategia de rendición de cuentas. Informe final de la estrategia de rendición de cuentas	PERSONERO MUNICIPAL Oficina de Comunicaciones	01/01/2023	20/12/2023
S1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	Fortalecer los espacios de comunicación interna y externa, que genere información de interés a los servidores públicos, incentive la participación ciudadana y el reconocimiento de la entidad.	Espacios de comunicación interna y externa	Oficina de Comunicaciones	01/01/2023	20/12/2023

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

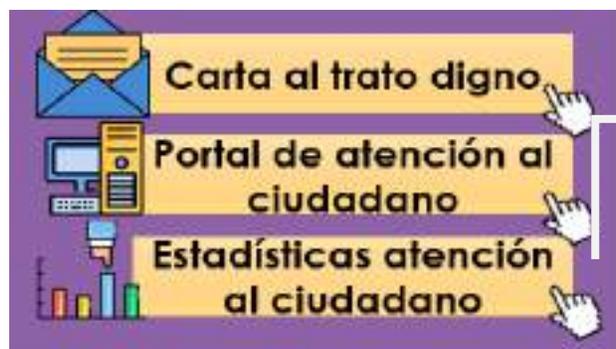
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

SERVICIO AL CIUDADANO



A través de esta estrategia, se busca mejorar la calidad y el acceso a los productos y servicios que presta LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.



A través de actividades tales como:

1. Análisis de la satisfacción del servicio prestado desde los canales de atención, con gestión de calidad.

2. Trato digno, resolutivo, eficiente que permita generar acciones y oportunidades de mejora.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

Define y difunde el portafolio de servicios	Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno	Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces

ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS		
En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.		
GESTIÓN. La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.		
CANALES		
PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar</p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>Asumir actitud de servicio. Identificarse.</p>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.</p> <p>personeriodosquebradas@gmail.com</p>

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

<p>Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: personeriodosquebradas@gmail.com.</p>	<p>hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p>	
<p>Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 3.00 pm.</p>	<p>Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165</p>	

CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

<p>ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO</p>	<p>REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL</p>	<p>RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____</p>
--	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Además de lo anterior, son consideraciones especiales:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquelo por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, expresar: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resulta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas

Fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley

Garantizar la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos

Permitir consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Actividades

Componente

Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
S5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	Realizar instructivo de seguimiento a la satisfacción del servicio prestado y consolidar base de datos.	Instructivo de seguimiento a la satisfacción del servicio prestado	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2023	20/12/2023
S4. Conocimiento al servicio al ciudadano.	Realizar campañas de sensibilización a la ciudadanía donde se promueva la realización de veedurías y participación ciudadana.	Campañas de sensibilización a la ciudadanía en veedurías y participación ciudadana.	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2023	20/12/2023
S5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	Consolidar base de datos y elaborar el informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la insatisfacción.	Base de datos y elaborar el informe cuatrimestral	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2023	20/12/2023

ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

TRANSPARENCIA



La Personería Municipal de Dosquebradas, consiente de la importancia de revelación de información pública ha trabajado en el fortalecimiento y mejora de los medios de comunicación, buscando facilitar el acceso por parte de los Grupos de valor y ciudadanía.

La entidad trabaja en la publicación proactiva de información y actualización de la sección Transparencia y acceso a la información publica.

Ley de transparencia

Actividades

5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Transparencia	Realizar el seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Resolución 1519 de 2020	Seguimiento al cumplimiento – Matriz ITA	Control Interno Secretario general Contratista externo	01/01/2023	20/12/2023

ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

	Implementar mecanismos de control para la divulgación de información contractual e interacción de los entes de control, veedurías y demás interesados en la participación de los procesos de contratación gestionados por la entidad.	Mecanismos de control para la divulgación de información contractual	Contratos	01/01/2023	20/12/2023
Gestión documental	Revisar la Tabla de Retención Documental para identificar una serie documental híbrida, identificación de tipos documentales y formatos, revisión de la organización Física	Revisión tabla	Área de archivo dependencias	01/01/2023	20/12/2023
	Aplicar el instructivo a la serie documental definida e informe impacto en la gestión documental	Instructivo	Área de archivo dependencias	01/01/2023	20/12/2023
Iniciativas adicionales	Ejecutar actividades que promuevan la cultura de integridad, de conformidad con las líneas de trabajo estipuladas en el Plan Estratégico de Talento Humano de cada vigencia	Actividades que promuevan la cultura de integridad.	Gestión del Talento Humano	01/01/2023	20/12/2023

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

DESARROLLO MATRIZ DE RIESGO.		
SOCIALES O POLÍTICOS	DE ORDEN PUBLICO	ENTIDAD
OPERACIONALES	Baja calidad o veracidad de la información suministrada	Contratista
	Revelación de información confidencial a un tercero no autorizado	
	Utilización indebida de la información o de los estudios	
	Demoras de la entrega de la información por parte del usuario o de un tercero	
	Errores cometidos por el contratista en el desarrollo del objeto del contrato o proyecto	
FINANCIERO	Efectos favorables o desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación, como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de los recursos para adelantar el objeto contractual	Entidad. Contratista
ECONÓMICO / REGULATORIO	No pago oportuno por parte del contratista, al personal requerido en desarrollo del contrato en relación con salarios y prestaciones sociales y demás beneficios al que tengan derecho	Contratista
	Incremento en el precio ofertado	
	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de su propuesta y/o en los documentos relacionados con los pliegos de condiciones	
	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de documentos elaborados durante la ejecución del contrato.	
	Suspensión del contrato por motivos de incumplimiento en el desarrollo del objeto por el contratista	

DESARROLLO ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

ETAPA DE PLANEACIÓN. En materia de contratación estatal, los procedimientos que aplicará, los tiempos de gestión, así como para establecer las condiciones de ejecución de los contratos y de los procesos de selección que se adelantarán, para el cumplimiento de la misión y de la visión institucional, en desarrollo del plan estratégico institucional, y con fundamento en la normatividad vigente.

La planeación del proceso contractual tiene como componentes básicos los siguientes:

- La elaboración del plan anual de adquisiciones
- La formulación de los estudios previos, y del sector
- La elaboración del proyecto de pliegos, la respuesta a las observaciones y el ajuste de los pliegos de condiciones definitivos
- Formulación de las necesidades de contratación
- Ejecucionpresupuestal

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO

1. INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas, adopta Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.

El Plan Estratégico Institucional **“Por la Dignidad de tus Derechos”** organizado bajo el principio **“El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general”** en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería en su plan de acción denominado **“Personería Defensora de los Derechos”**.

1. CANALES Y MECANISMOS DE SERVICIO.

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:

♣ **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la entidad.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- ♣ **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas.
- ♣ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ♣ **Virtual:** Corresponde a la utilización de las diferentes plataformas (zoom o chat) para interactuar con los ciudadanos.

2. **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.** Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:



El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

2.1 Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

2.2 Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

2.3 Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

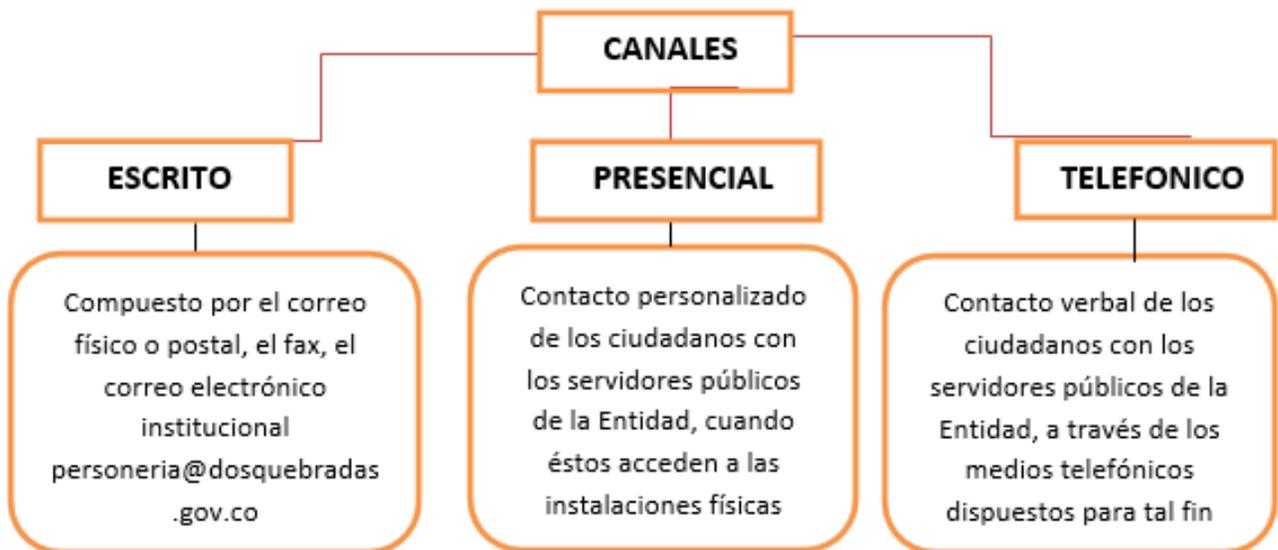
2.4 Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

2.5 Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

2.6 Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

3. **CANALES DE SERVICIO** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---



4. **LA ACTITUD.** Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta. De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

- ♣ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ♣ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ♣ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ♣ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ♣ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.



ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Por ello, el servidor público debe

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende:

SUS PROBLEMAS, LO ATIENDE CON CALIDEZ Y AGILIDAD Y LO ORIENTA EN FORMA RESPETUOSA, CLARA Y PRECISA.



Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

5. LENGUAJE.



Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos

Sí un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto	Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado
Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".	Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad
Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.	Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.

6. **RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES.** En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

7. **ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.** Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

solución de fondo.

- e. No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
 - f. Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
 - g. Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
 - h. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
8. **ATENCIÓN DE RECLAMOS.** El funcionario de la ventanilla única debe estar en capacidad de direccionar aquellos usuarios cuando acuden a la entidad para interponer una queja o reclamo.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
 - b. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
 - c. Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
 - d. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
 - e. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
 - f. Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
 - g. Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.
9. **CANAL ESCRITO.** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.



Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal, la Personería municipal de Dosquebradas cuenta con uno a la entrada de la entidad, este es abierto dos (02) veces por semana, se deja un acta correspondiente y si existe alguna queja se da traslado a la

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

a. **RECIBO DE CORRESPONDENCIA.** Antes del servicio la funcionaria encargada debe:

- i. Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- ii. Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- iii. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

b. **DURANTE EL SERVICIO:**

- i. Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- ii. Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."
- iii. Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.

"En caso de que insista en radicarlo "recibirlo". Proceder de la siguiente forma:

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

c. **AL FINALIZAR EL SERVICIO.**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

10. CORREO ELECTRÓNICO

Recomendaciones generales.

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

permitirle a terceros acceder.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de su competencia ya radicados
- Dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

12. CANAL PRESENCIAL



Permite el contacto directo de los usuarios que acuden a la entidad en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.



La entidad tiene un horario de atención al público, de lunes a jueves de 7.00 a.m. a 3.00 p.m. y los viernes de 7.00 a.m. a 3.00 p.m. (horario pandemia)

a. RECOMENDACIONES GENERALES

LA IDENTIFICACIÓN DEL SERVIDOR DEBE ESTAR VISIBLE.

COMPORTAMIENTO: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO: La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

LA VOZ Y EL LENGUAJE: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

LA POSTURA: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

EL PUESTO DE TRABAJO: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

PRESENTACION PERSONAL



ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

b. ATENCIÓN EN RECEPCIÓN



Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.

Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atender para comunicarlo al visitante.

Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.

Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.

Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



CONTACTO INICIAL	DURANTE LA ATENCION	RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO
<p>saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Personería Municipal”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.</p> <p>Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.</p> <p>No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)</p> <p>Importante contar con agua y café</p>	<p>Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención. Verificar que entienden la necesidad con frases como:</p> <p>“Entiendo que usted requiere...”.</p> <p>Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.</p>	<p>Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:</p> <p><input type="checkbox"/> Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.</p> <p>Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.</p> <p>Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.</p>

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

Nit 816.000.158-5

disponibles para el ciudadano.	EL SERVICIO DEBE PRESTARSE POR DEPENDENCIA U OTRA ENTIDAD	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO
SOLICITUD REQUIERE MAYOR ANÁLISIS Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le	otra entidad, el servidor público debe: <input type="checkbox"/> Explicarle al ciudadano por	<input type="checkbox"/> Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como
corresponde: <input type="checkbox"/> Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. <input type="checkbox"/> Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. <input type="checkbox"/> De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.	qué debe remitirlo a otra dependencia del Departamento. <input type="checkbox"/> Si es en otra dependencia, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano. <input type="checkbox"/> Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá	<input type="checkbox"/> regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle? <input type="checkbox"/> Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora» <input type="checkbox"/> Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. <input type="checkbox"/> Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo

12.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera.



- Para los **adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez se detectan en la sala de espera, el servidor público debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre el demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

- La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición
- Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto **en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado**

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

□

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

o 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/1%20PASOS.pdf>

13. CANAL TELEFÓNICO

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones.



13.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

13.1.1 AL INICIO DE LA LLAMADA

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- Durante la llamada
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.

□

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

13.1.2 SI DEBE TRANSFERIR O PONER EN ESPERA LA LLAMADA

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

13.1.3 SI NO PUEDE DAR RESPUESTA EN EL MOMENTO

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

13.1.4 AL FINALIZAR LA LLAMADA

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

pueda servir.

- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

“RECORDAR QUE EL CONTACTO INICIAL ES SIEMPRE LA CARA DE LA ENTIDAD”.



14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

14.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona. Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes,
- mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

14.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

14.3 DEBERES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva. Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público



15. GLOSARIO

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CANALES DE SERVICIO: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Personería Municipal.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

COGNITIVA: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

ENANISMO O TALLA BAJA: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

MENTAL: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

MÚLTIPLE: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

VISUAL: pérdida o disminución de la visión.

AUDITIVA: pérdida o disminución en audición

SORDOCEGUERA: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

PREGUNTAS FRECUENTES: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

MANUAL DEL CIUDADANO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

DOCUMENTOS SOPORTES






Trato digno al usuario

ESTRATEGIA EDUCATIVA

Para el personal encargado de proporcionar el servicio al usuario, se debe realizar un curso de capacitación en temas de atención al usuario, lenguaje claro, comunicación asertiva, empatía, respeto y escucha activa, entre otros.

La Personería Municipal de Dosquebradas garantiza los derechos a:

1. Asesoramiento en cualquier procedimiento administrativo, con apoyo de un equipo técnico de asesoría de usuarios, en todo el territorio municipal y mediante el servicio de atención al usuario que presta el PMSD.
2. Acceso a los servicios públicos de manera oportuna y eficiente, por cualquier medio electrónico o presencial, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
3. Tener acceso a la información que genera el servicio público, en formato electrónico o impreso, de manera oportuna y eficiente.
4. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
5. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
6. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
7. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
8. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
9. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.
10. Que el servicio público sea brindado de manera oportuna y eficiente, en el PMSD, a través de los canales de atención al usuario.



ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---------------------------------	---	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



La Personería Municipal de Dosquebradas ante la emergencia del Covid-19 establece una jornada de atención especial


Se le informa a nuestros usuarios el HORARIO DE ATENCIÓN de manera permanente hasta que cese la emergencia sanitaria declarada en el territorio nacional.

lunes a viernes
Desde 8:00 am hasta 3:00 pm
jornada continua

Resolución n° 025 del 17 de marzo del 2020


**CANALES VIRTUALES
Y LINEAS DE ATENCIÓN**

Asesorías, Derechos de Petición y Tutelas


3401165

correo electrónico
personeriadadosquebradas@gmail.com

Resolución n° 025 del 17 de marzo del 2020

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254
personeriadadosquebradas@gmail.com / www.personeriadadosquebradas.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

CARTA DE NAVEGACION “DERECHO DE PETICION”



El artículo 23 de la constitución nacional contempla:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

La acción de tutela procede para exigir el cumplimiento o respuesta de un derecho de petición, cuando como consecuencia de su no atención, se viola un derecho fundamental del peticionario.

Por regla general, la tutela no se puede interponer para conseguir que se le dé respuesta a un **DERECHO DE PETICION**, pero si el hecho de no atender un derecho de petición vulnera o afecta un derecho constitucional considerado fundamental, la tutela procede de forma excepcional.

Recordemos que la entidad o el particular al que se le ha elevado un derecho de petición tienen un tiempo perentorio para dar respuesta

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Si el derecho de petición no se atiende dentro de esos plazos, además de que el funcionario público incurre en causal de mala conducta, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

Es importante aclarar que los plazos señalados son días hábiles.

Es claro entonces, que cuando al no dar respuesta al derecho de petición se vulnera un derecho fundamental, el ciudadano puede recurrir a la acción de tutela.

La Ley 1755 del 2015, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos: *Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio*

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---

PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES

ESCRITAS



DEBE CONTENER:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. (Dirección, teléfono, email)

VERBALES



Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta

Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN. Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que, por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

TIPOS DE PETICIONES QUE SE PUEDEN FORMULAR

QUEJAS



Quando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

CONSULTA



Quando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un

RECLAMOS



Quando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público

SOLICITUDES O MANIFESTACIONES



Quando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa Y cuando se formulan a las autoridades para que estas, Den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

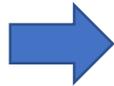
ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

**ACCIÓN DE
TUTELA
PARA
PROTEGER
EL DERECHO
DE PETICIÓN.**



Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el Derecho Constitucional De Petición, puede recurrir a la ACCIÓN DE TUTELA para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su DERECHO CONSTITUCIONAL.

MODELO DE PRESENTACIÓN DE UN DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad y fecha
Señores _____

_____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____, expedida en la ciudad de _____, con residencia en _____, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y la Ley 1755/2015, me permito muy respetuosamente solicitar de esta entidad lo siguiente:

Apoyo mi petición en las razones que paso a exponer:

A efectos de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar los siguientes documentos:

Espero la pronta resolución de la presente petición.

Atentamente,

Firma del peticionario _____

C.C. No. _____ de _____

PROCESO Y PROCEDIMIENTO “DERECHO DE PETICION”



PERSONERO

SECRETARIO

D. PENAL

ELABORÓ: MGILMA
CONTROL INTERNO

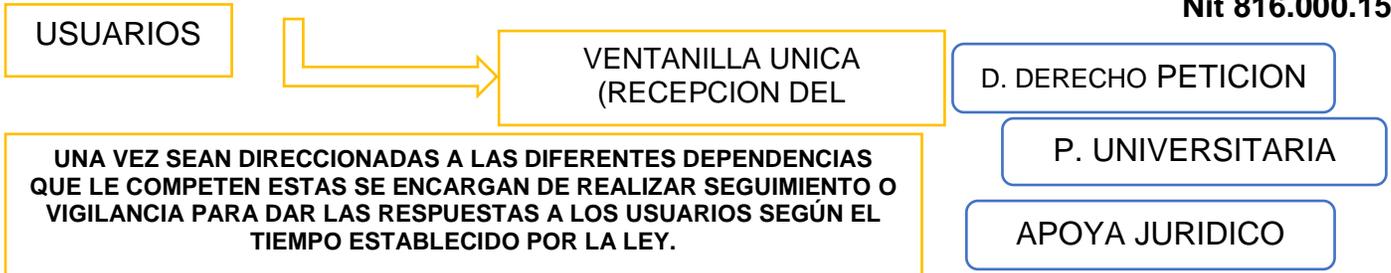
REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ
SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

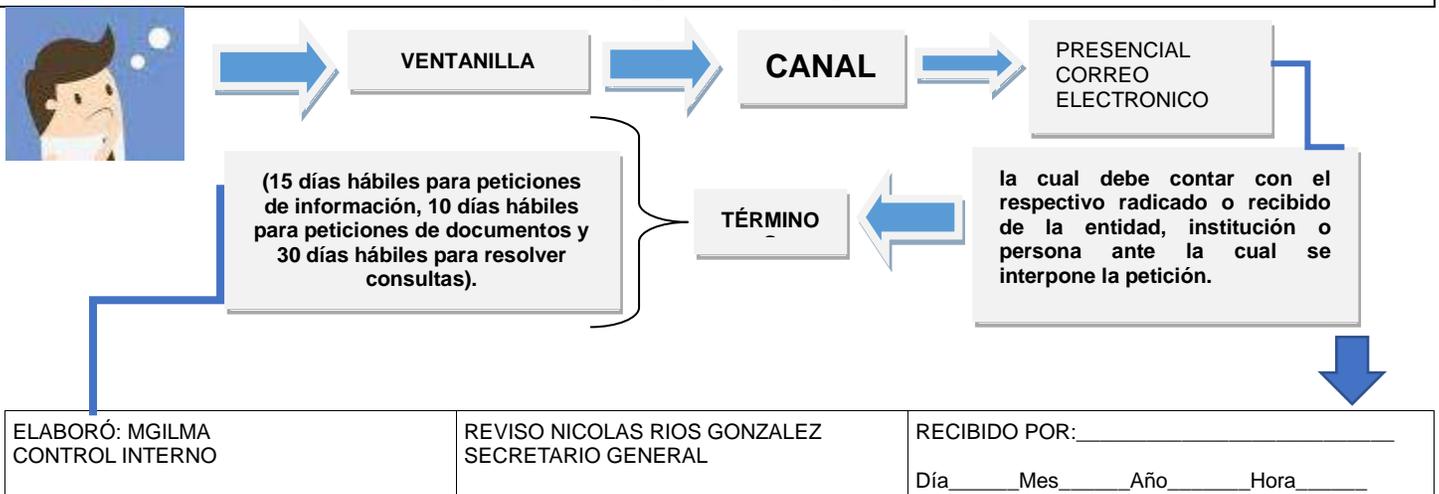
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



PROCEDIMIENTO. VIGILANCIA AL DERECHO DE PETICIÓN	
PROPOSITO PRINCIPAL	Efectivizar el ejercicio del derecho de petición.
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar a los ciudadanos sobre la forma de ejercer ante las autoridades el derecho fundamental de petición y el término que éstas tienen para resolver. - Orientar a los ciudadanos sobre la forma de solicitar información y consultar sobre los términos que tiene la administración para resolver. - Orientar a los ciudadanos ante quien se debe ejercer el derecho de petición, razón al tema objeto de la petición - Recibir, radicar y tramitar ante las autoridades competentes, las peticiones, quejas o reclamos que se presenten ante la Personería por la presunta violación del derecho de petición y velar porque los funcionarios presten pronta atención. - Ejercer la vigilancia sobre el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley para la atención del derecho de petición. - Conocer y difundir a los funcionarios de la Personería y toda la administración Municipal las normas legales, la jurisprudencia y la doctrina existente en materia de derecho de petición, información, consulta y expedición de copias - Instruir los procesos disciplinarios que delegue el personero - Responder por el control interno de la dependencia a su cargo.
PROCESO	Los trámites realizados por esta Delegación realizan vigilancia o seguimiento a los derechos de petición radicados en la personería como Copias, las cuales previamente fueron radicadas ante las diferentes autoridades administrativas, personas naturales, organizaciones o instituciones privadas del orden municipal.

PROCEDIMIENTO



 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Cumplido el termino para recibir la respuesta de su petición debidamente radicada, la delegación debe **CONTACTAR VÍA TELEFÓNICA O POR CORREO ELECTRÓNICO AL PETICIONARIO** con el fin de verificar que el ciudadano haya recibido efectivamente la respuesta, caso en el cual si se constata que el peticionario no ha recibido respuesta en el término legalmente previsto, o la misma no fue de fondo sobre el asunto pedido, en ejercicio de sus facultades legales la Personería interviene ante la respectiva autoridad, persona, organización o institución para que se cumpla el deber de dar una respuesta de fondo al ciudadano



Si, se omite esta obligación por parte de autoridades públicas, el caso se pone en conocimiento de la instancia disciplinaria competente, y se le indica al ciudadano la posibilidad que tiene de instaurar acción de tutela por este incumplimiento

Las autoridades y los particulares tienen 15 días hábiles para dar respuesta a los derechos de petición. Pero cuando se trate de una petición de documentos y/o información, la autoridad tiene 10 días hábiles para dar respuesta y cuando sea una consulta en relación con las materias a su cargo tiene 30 días hábiles para dar respuesta.

Si la petición se encuentra dentro de los términos señalados **no es procedente la vigilancia al Derecho de Petición**, no obstante, todo documento radicado con copia a esta Personería es objeto de seguimiento por parte de la Delegación Derecho de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos.

Nota: En el caso de la Procuraduría, este trámite se encuentra regulado, y ellos solo realizan el procedimiento de supervigilancia al derecho de petición, cuando efectivamente no se ha dado respuesta en los términos de ley, tal y como se puede evidenciar en el siguiente

LINK <https://www.procuraduria.gov.co/portal/>-

[Ciudadanos que no reciban respuesta oportuna o de fondo a sus derechos de petición pueden solicitar supervigilancia de la Procuraduría General de la Nación.](#)

ELABORÓ: MGILMA CONTROL INTERNO	REVISÓ NICOLAS RIOS GONZALEZ SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
------------------------------------	--	---